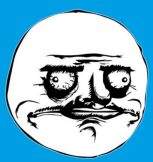
Petit guide d'autodéfense contre les trolls

Bonjour nous sommes heureux-ses de vous présenter notre tout nouveau guide sur le phénomène des trolls sur les réseaux sociaux. Bonne lecture !



Comment ça un Guide sur les trolls, j'ai le droit de dire tout ce que je veux. LIBÂRTÉ!

Pourquoi ce guide

Ce guide a été conçu pour informer la population et les groupes sociaux sur le phénomène des trolls et de l'intimidation en ligne, mais aussi pour s'outiller collectivement et individuellement afin de les condamner et les combattre.

Nous croyons qu'il incombe aux citoyens et aux citoyennes, aux groupes et aux acteurs et actrices de la société civile de se mobiliser afin de contrer leur influence néfaste.

Nous encourageons fortement la diffusion libre de ce guide. Nous espérons qu'il puisse servir à n'importe quelle personne ou organisme au prise avec les trolls.

Bonne lecture !

Regroupement d'éducation populaire en action communautaire
de Québec et Chaudière-Appalaches (RÉPAC 03-12)
www.repac.org

Présentation du phénomène

Depuis maintenant plusieurs années, le phénomène des «trolls» sur les réseaux sociaux se fait de plus en plus présent. Les impacts de ce phénomène relativement récent sont multiples et ils touchent à la fois les individus et les groupes sociaux. En fait ce phénomène est probablement une des meilleures démonstrations de l'impact des radio-poubelles et de la montée des discours populistes qui banalisent les préjugés et les propos haineux.

Il devient de plus en plus dangereux d'ignorer le phénomène…

D'où vient l'expression « troll » ?

il y a deux origines reconnues à l'utilisation du mot «troll» dans le cadre des réseaux sociaux.

1. **Troll (trad. : pêche) : Trolling est une référence à un type de pêche où le pêcheur lance une ligne avec des appâts et la traîne derrière son bateau en attendant une prise.**

2. **Troll (folklore) :Créature monstrueuse peu amicale et agressive.**

Qu'est-ce qu'un troll ?

Un troll est une personne qui publie des messages volontairement provocants sur Internet dans le but de créer des conflits et de faire déraper les discussions et les débats sur les réseaux sociaux. Les trolls peuvent ainsi écrire plusieurs centaines de messages par jour dans l'attente qu'une personne morde à l'hameçon.

Internet, un terreau fertile pour les trolls

Chez certaines personnes, Internet peut entraîner une certaine désinhibition par le flou juridique l'entourant et par les impressions d'anonymat et d'invisibilité qu'il peut donner. C'est, entre autres, pour ces raisons que des individus se permettent de propager des discours haineux et violents qu'ils n'oseraient pas répèter dans la vie réelle.

- **Le flou juridique** qui entoure l'utilisation d'Internet les fait sentir à l'abri de la loi.
- **L'anonymat** donné par l'utilisation d'une fausse identité ou un pseudonyme leur donne l'impression de pouvoir énoncer des propos haineux et violents sans conséquence légale.
- En s'appuyant sur **une compréhension fausse de la liberté d'expression**, ils se permettent d'émettre des commentaires violents ou des insultes comme s'il s'agissait d'un jeu.

Ce sont de fausses perceptions, en fait les actes des trolls ont des conséquences bien réelles, ils laissent des traces et leurs gestes dépassent souvent les limites de la loi (intimidation, harcèlement, menaces, etc.)

Les limites de la liberté d'expression

La liberté d'expression ça ne permet pas de dire n'importe quoi n'importe quand, on ne peut pas dénigrer, diffamer ou menacer une personne ou un groupe de personnes au nom de la liberté d'expression. Tenir des propos racistes, sexistes ou homophobes ça n'est pas de la liberté d'expression, car cela affecte les droits et libertés des personnes visées

Quelques données sur l'impacts des trolls

De plus en plus, nous sommes en mesures de documenter les impacts des trolls sur leur victime. Toutefois, ces conséquences peuvent être sous-estimées puisque le phénomène, encore mal connu, continue de provoquer la honte chez ses victimes qui trop souvent hésitent à dénoncer ou qui ne recoivent pas l'aide nécessaire de la part des autorités lorsque qu'elles osent le faire.

40% des victimes ressentent de l'isolement ou une mise à l'écart de leurs réseaux habituels

20% ont supprimé leur compte en ligne afin de fuir leur harceleur.

Sur les personnes:
- Diminution de l'estime de soi
- Isolement
- Dépression

Sur les communautés en ligne (forum, blogue, page Facebook):
- Création d'un environnement hostile ;
- Détournement des activités des communautés (leurs échanges vont se concentrer sur le troll plutôt que sur le sujet initial qui les réunissait) ;
- Polarisation des opinions et croyances ;

En 2019, Statistique Canada révélait qu'un-e jeune (15 à 29 ans) sur cinq était victime de cyberintimidation. Cette proportion triplait lorsqu'il s'agissait d'un-e jeune issu d'un groupe marginalisé. Les personnes qui avaient déjà subi des agressions physiques ou sexuelles étaient significativement plus susceptibles d'être victimes de cyberintimidation et de cyberharcèlement.

Selon une étude d'Amnesty International réalisée dans 8 pays auprès de femmes de 18 à 55 ans, près d'un quart des femmes sondées ont déclaré avoir subi des violences ou du harcèlement sur internet au moins une fois dans leur vie.

Les types de trolls (et comment les repérer)

Le troll amateur

Le troll amateur publie surtout des commentaires chocs, choquants ou controversés et des préjugés. Il ne s'étend pas dans de grands débats ou des explications complexes. Il peut commenter des sujets sur lesquels il semble peu ou mal informé.

Comportements fréquents : messages incendiaires peu développés, insultes, préjugés

Type de profil : Il n'a pas de faux profil et est rarement anonyme

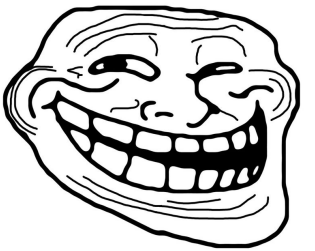
Le troll avocat du diable

L'avocat du diable est mal intentionné et cherche à provoquer des débats. Il ne se contentera pas d'insulte, il tentera de faire déraper la discussion pour se divertir. Il a un argumentaire et souhaite transmettre un message aux personnes qui assistent au débat. Il peut sembler ouvert à la discussion au début, mais travaille surtout pour faire passer son propre message.

Comportement fréquent : argumentaire, questions insidieuses, procès d'intention

Type de profil : Il est parfois anonyme

Le troll de meute

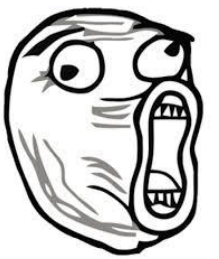


Ce sont des trolls qui se rassemblent pour cibler des individus, des pages ou des groupes Facebook. Ils vont principalement utiliser des profils anonymes ou de faux profils. Ils s'acharnent sur les mêmes victimes. Ce sont des attaques intensives qui tombent souvent dans le harcèlement systématique.

Comportement fréquent : Insultes, grand nombre de publications, se parlent entre eux

Type de profil : Profil anonyme. Les mêmes personnes peuvent revenir sur plusieurs noms différents.

Le troll rémunéré



Il existe de nos jours des «services» de trolls payés. Souvent appuyé par la technologie (robot, etc.), ces armées de troll ont réussis à avoir de l'influence à grande échelle sur des élections, sur les taux de participation, sur le conflit en Ukraine, etc. Ce phénomène fait de nos jours partie de l'arsenal de certains partis ou mouvements politiques, des services secrets de certains États… L'exemple le mieux documenté étant probablement les opérations d'ingérence russe dans la campagne électorale américaine.

Comportement fréquent : Publication de fake news afin de promouvoir un parti politique ou une action. Publie souvent des argumentaires similaires avec le même discours de promotion.

Type de profil : Toujours anonyme ou encore un faux profil.

Quels sont les objectifs des trolls

Il y a différents types de trolls donc aussi différents types de motivation. Les motivations ne sont pas toutes malveillantes surtout en ce qui concerne les trolls dit amateurs qui répètent, plus souvent qu'autrement, les préjugés entendus. Pour eux, troller leur permet - de la mauvaise façon, bien entendu - de briser l'isolement, l'ennui et d'avoir le sentiment de participer à une communauté.

La plupart du temps, les trolls cherchent à :

- Polariser les débats, les opinions
- Convaincre et influencer les gens
- Intimider des personnes qu'elles souhaitent empêcher de s'exprimer

Fausse nouvelle (fake news) et trolls

Le terme « Fake news » désigne une fausse information présenté comme un fait réel ou une nouvelle et qui bénéficie le plus souvent d'une large diffusion, notamment sur Internet et les réseaux sociaux.

Les deux phénomènes sont liés par leur volonté d'influencer. Les trolls ont souvent recours à des fausses nouvelles pour appuyer leurs arguments et leurs opinions.

Contrairement aux parodies et aux sites de nouvelles humoristiques, les Fakes news tenteront d'imiter les vrais sites de nouvelles dans le but de tromper les lecteur-trice-s et d'influencer leurs opinions.

Les liens entre les radio-poubelles, le populisme… et les trolls

Les faits et gestes de nos dirigeant-e-s, de même que les projets de loi qu'ils proposent et adoptent, teintent les pensées et agissement de la population. Ainsi, les discours qu'on entend, viennent influencer nos pensées et nos comportements.

La montée de ces discours dans l'espace public et médiatique et la tolérance de nos dirigeant-e-s face à ceux-ci banalisent les propos et donnent l'impression à certains individus qu'il est normal ou acceptable d'insulter, d'intimider ou de menacer d'autres personnes. Ce n'est pas un hasard si ce sont les mêmes personnes qui sont ciblées à la fois par les discours populistes des dirigeant-e-s, par les discours haineux des radios-poubelles et ceux des trolls.

Les radios-poubelles qui multiplient le recours aux fausses nouvelles et aux opinions tendancieuses nourrissent le phénomène des trolls en validant leur propos, en leur donnant de la visibilité et en brouillant la compréhension de la liberté d'expression. Si on tolère les propos des animateurs de radios-poubelles, alors pourquoi on ne tolèrerait pas les insultes des trolls sur les réseaux sociaux. Il devient très difficile d'agir pour contrer le phénomène des trolls quand, comme société, on continue de tolérer des propos incendiaires et discriminatoires sur les ondes publiques.

Après la victoire de Trump, il y a eu multiplications des actes de haines racistes et homophobes. On se rappelle, lors de la course à la présidence, des propos haineux de Trump ciblant particulièrement les noir-e-s, les homosexuel-le-s, les immigré-e-s, les musulman-e-s et les hispaniques.

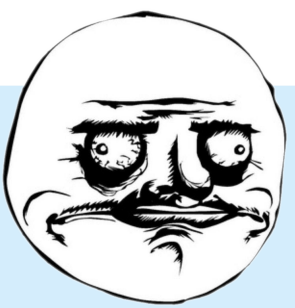
Mêmes privilèges, mêmes victimes

Le trollage n'est pas un jeu anodin, mais bien le reflet de jeux de pouvoir. En effet, pour tenir de tels discours haineux (visant généralement les groupes marginalisés) un troll est souvent dans une position privilégiée. Bref les commentaires des trolls révèlent souvent l'appartenance de leur auteur à une classe privilégiée de la population. C'est donc parfois la peur (souvent exagérée et non-fondée) de perdre des privilèges sociaux qui motive les trolls à taper sur la tête de personnes qu'ils vont considérer comme une menace à ses privilèges. Par exemple, les automobilistes qui vont intimider les cyclistes parce qu'il considèrent que la route leur appartient.

Qui sont les victimes les plus fréquentes des trolls?

- **Autochtones**
- **Cyclistes**
- **Écolos**
- **Étudiant-e-s**
- **Femmes**
- **Homosexuel-le-s et identités de genre minoritaires**
- **Immigrant-e-s**
- **Musulman-e-s**
- **Personne à l'aide sociale**
- **Syndiqué-e-s**

En se basant sur les victimes, on a pas à chercher très loin pour dresser le profil d'une majorité de trolls. Mais attention à la généralisation...



Au prise avec un troll... Que faire ?

La première question à se poser est de se demander si nous avons l'énergie d'y consacrer du temps. La solution facile est évidemment d'effacer le commentaire et de bloquer le profil. C'est d'ailleurs assez souvent un très bon choix.. surtout si ca se passe sur votre page personnelle.

Avantage : régler simplement et rapidement le problème. Mais attention, le répit peut être de courte durée, surtout s'il s'agit d'un troll au faux profil

Inconvénient : ça met toutes les personnes dans le même bateau. Certains trolls sont des personnes mal informées qui répètent des préjugés souvent pour briser leur propre isolement. En les isolant davantage on repousse le problème vers un autre groupe ou d'autres personnes...

Vous trouverez en page 12 un arbre de décision pour vous aidez à faire le meilleur choix.

Comment reconnaître un faux profil

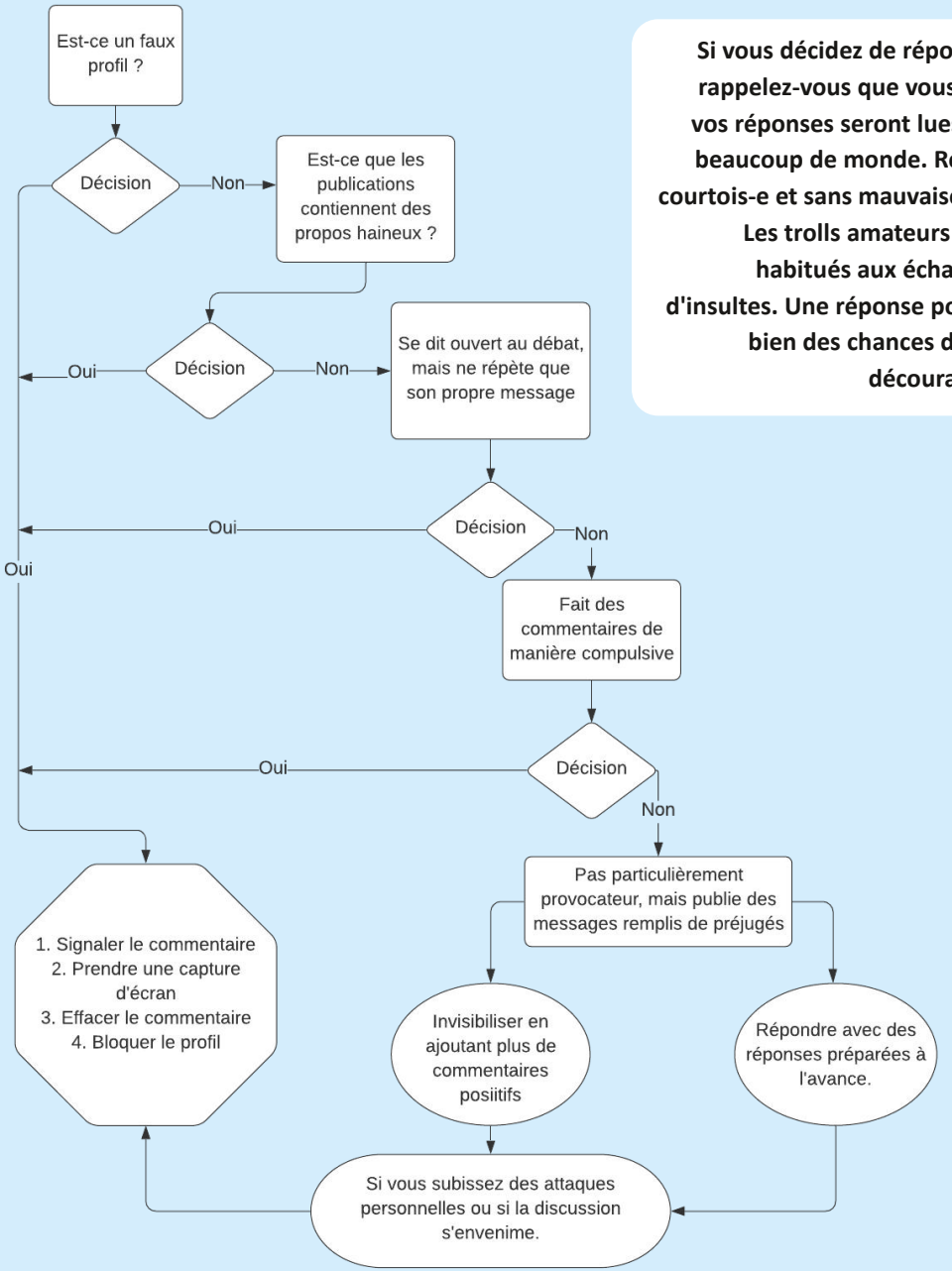
A) À partir de la photo de profil
Les personnes qui ont des faux profils vont prendre la photo d'une personne réelle (connue ou non) comme photo de profil. En faisant une recherche inversée on peut en vérifier la source :

1 - Sauvegardez l'image de profil;
2 - Soumettez-la à un moteur de recherche d'image inversée (Google)
3 - Comparer les résultats obtenus.

B) À partir des amitiés
Si le profil a très peu d'ami-e-s ou si ses ami-e-s sont dispersé-e-s un peu partout dans le monde, il est bien possible que vous ayez à faire à un faux profil.

C) À partir du temps
Si la création du profil remonte à quelques semaines ou quelques mois, il est bien possible que ce soit un faux profil.

Au prise avec un troll : que faire ?


Est-ce un faux profil ?
Décision
Non
Est-ce que les publications contiennent des propos haineux ?
Décision
Oui
Non
Se dit ouvert au débat, mais ne répète que son propre message
Décision
Oui
Non
Oui
Fait des commentaires de manière compulsive
Décision
Oui
Non
Pas particulièrement provocateur, mais publie des messages remplis de préjugés
1. Signaler le commentaire
2. Prendre une capture d'écran
3. Effacer le commentaire
4. Bloquer le profil
Invisibiliser en ajoutant plus de commentaires posiitifs
Répondre avec des réponses préparées à l'avance.
Si vous subissez des attaques personnelles ou si la discussion s'envenime.

Si vous décidez de répondre rappelez-vous que vous que vos réponses seront lues par beaucoup de monde. Restez courtois-e et sans mauvaise foi. Les trolls amateurs sont habitués aux échanges d'insultes. Une réponse polie a bien des chances de les décourager.

Et si on collectivisait le problème ?

Tout d'abord il est très judicieux de collectiviser le problème afin de déterminer en groupe une stratégie commune à suivre lorsqu'un troll commente les publications du groupe.

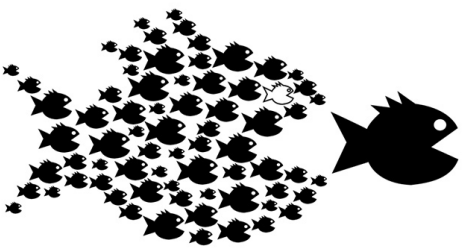
Il est préférable de répondre au nom de la page du groupe plutôt qu'en son nom personnel. Ainsi, on évite les attaques et le harcèlement.

1- Préparer collectivement des réponses toutes faites aux commnetaires qui reviennent les plus souvent. Ainsi, la personne qui est en charge de répondre, n'aura pas à fournir trop d'énergie.

2- Réfléchir collectivement des propos acceptables et inacceptables. Fixez-vous des limites dans votre groupe. Ex. propos racistes ou sexismes seront supprimés sans avertissement. Vous pouvez ajouter ces avertissements à votre page Facebook.

3- Assurer un soutien à la personne qui s'occupe de gérer les commentaires ou qui est visée par ceux-ci. Que ce soit par s'informer de comment elle va, ou en signalant collectivement les propos à Facebook.

Dans tous les cas il faut avoir un plan de match (car c'en est un pour la majorité des trolls) et de se tenir le plus possible à son plan…



Troller peut devenir criminel

Que ce soit dans la rue ou sur les réseaux sociaux, intimider, harceler, insulter ou menacer une personne c'est un geste inacceptable et illégal. Les commentaires et les critiques ont leur place sur les réseaux sociaux, mais les insultes et les menaces ne doivent pas être tolérées.

Avant de commenter sur le web on devrait toujours prendre le temps de répondre à ces deux questions : Est-ce que j'aurais le courage de répéter ces propos devant la personne visée ? Est-ce que je suis prêt-e à défendre mes propos ?

Qu'est-ce que la cyberintimidation?

Malheureusement, les trolls vont souvent trop loin dans leurs attaques. On parle de cyberintimidation ou de cyberhacèlement quand une personne utilise un moyen technologique: réseaux sociaux, sites Web, messageries (courriels, textos), etc pour intimider ou harceler quelqu'un.

La loi considère que certains gestes d'intimidation sont des infractions. En voici quelques exemples.

- **Harcèlement criminel** (ex : envoyer plusieurs messages blessant ou menaçant à personne)
- **Atteinte à la réputation** (ex : ridiculiser publiquement, répandre des faussetés à propos de quelqu'un, etc.)
- **Diffamation ou de libelle diffamatoire**. (Écrire des insultes graves à propos de quelqu'un)
- **Menaces et intimidation**
- **Extorsion**
- **Discrimination** (l'intimidation est basée sur des caractéristiques personnelles: l'origine, l'orientation sexuelle, la religion, etc.)

Dénoncer ou ne pas dénoncer ?

Prendre la décision de porter plainte n'est jamais facile. Évidemment le cyberharcèlement devrait être dénoncés à tout les coups, mais il vaut mieux prendre le temps de peser le pour et le contre, car le processus peut parfois être long et se heurter à de nombreux obstacles. Si possible faites-vous conseiller par des professionnel-le-s afin de bien comprendre les démarches et l'implication personnelle qu'elles impliquent. Voici quelques références afin d'obtenir des conseils et des informations.

Le **Barreau de Québec** offrent des services de référence à prix réduit (30 premières minutes à 30 $).

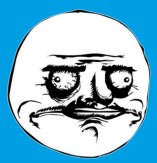
Le **Centre d'aide aux victimes d'actes criminels** aide à surmonter les conséquences psychiques, psychologiques et sociales d'un acte criminel. Gratuit et confidentiel.

La **Clinique juridique Juripop** offre des services juridiques à faible coût aux gens qui ont peu de moyens financiers mais qui n'ont pas droit à l'aide juridique.

La **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse** agit contre la discrimination, le harcèlement, l'exploitation et l'exclusion. Elle peut faire enquête de sa propre initiative ou à la suite d'une plainte, et elle possède un service-conseil dédié aux décideurs (ex. responsable des ressources humaines) en matière d'accommodements raisonnables.

Le site d'**Éducaloi** offre des renseignements juridiques destinés au grand public, notamment à propos du système judiciaire, des droits de la personne, des conjoint-e-s de fait, des droits des aîné-e-s, des responsabilités des liquidateurs de successions, des droits des consommateur-trice-s, etc.

La **Boussole juridique** répertorie l'ensemble des ressources juridiques gratuites ou à faible coût au Québec.



POGNEZ PAS LES NERFS, JE M'EXCUSE ! ENTENDEZ-VOUS ? JE M'EXCUSE !